



ANNEX I DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE ESPECÍFIC DEL SERVEI DE SUPORT AL MODEL ANALÍTIC I GOVERN DE LA DADA DEL CTTI CORRESPONENT A LA CATEGORIA E (SERVEI DE SUPORT ALS PROCESSOS DE GESTIÓ OPERATIVA DE SOLUCIONS TIC) SUBCATEGORIA E2, INCLÒS EN L'EXP. CTTI-2025-96 DEL SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIÓ PER A L'ADHESIÓ DE PROVEÏDORS PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE DEFINICIÓ, GESTIÓ, CONSTRUCCIÓ, MANTENIMENT I OPERACIÓ, I EL SUPORT A LES SOLUCIONS TIC, PER AL CENTRE DE TELECOMUNICACIONS I TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA.

Expedient núm.: CTTI/2025/254

Amb la presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

ÍNDEX

1.	ABAST DEL SERVEI	3
1.1.	Objecte	3
2.	SITUACIÓ ACTUAL	4
2.1.	Govern de la dada, arquitectura de dades del CTTI i visió futura d'orientació a producte	4
2.2.	Suport a la presentació de dades del CTTI.....	6
3.	DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	7
3.1.	Suport al Model Analític de Gestió de la Informació, orientació a producte de dades i al Govern de la Dada	7
3.2.	Suport a l'arquitectura i models de dades mestres	9
3.3.	Suport a la gestió de la demanda sobre productes de dades	10
3.4.	Suport a la analítica i presentació de dades del sistema Informacional del CTTI	10
3.5.	Suport a la dada dels processos crítics de gestió interna del CTTI	11
3.5.1.	La Gestió econòmica	12
3.5.2.	La Gestió de la compra.....	13
3.5.3.	La Gestió dels Recursos Humans.....	14
3.5.4.	La Gestió dels Projectes	14
3.5.5.	La Gestió d'altres fonts d'informació	15
3.5.6.	La gestió d'accés a la informació	15
4.	RESUM DELS LLIURABLES MÍNIMS REQUERITS	17
4.1.	Fases del Servei	17
4.2.	Lliurables del seguiment del servei	18
5.	EQUIP DE TREBALL	19
5.1.1.	Service Manager Junior	19
5.1.2.	Consultor	20
5.1.3.	Analista de dades	20
5.1.4.	Consultor BI.....	21
5.1.5.	Consultor tècnic de BI.....	22
6.	EINES I LLICÈNCIES	23
7.	Condicions d'execució generals dels contractes específics.....	25

1. ABAST DEL SERVEI

1.1. Objecte

El Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació promou la contractació d'un servei amb l'objecte de donar suport al Model Analític d'informació, l'orientació a productes de dades i del Govern de la Dada del CTTI.

Les activitat que es pretenen cobrir dins del servei de suport son:

- Elaborar un model analític per a mantenir i proporcionar dades estructurades cap a la funció CTTI de Govern de la Dada i Reporting, i mantenir així informats els diferents grups d'interès.
- Introduir el treball orientat a productes de dades al CTTI, impulsar-lo i comunicar-lo a tota l'organització.
- Estandarditzar els processos de dades no operatives, i suport en la presa de decisions basades en productes de dades
- Analitzar i realitzar reporting sobre les dades no operatives del CTTI

El servei requerit inclou els processos no operatius relacionats amb la gestió de la informació del CTTI i el seu model analític.

Concretament té com a objectius la implantació i desenvolupament del model analític per la presa de decisions suportat pel govern de la dada del CTTI, el disseny de l'arquitectura de la informació i manteniment de dades mestres, la configuració i implantació de quadres de comandament i informes sobre els productes de dades del CTTI, i el suport als processos crítics per la gestió interna del CTTI que generin i requereixen un ús intensiu de dades.

La descripció del servei s'estructura en 5 blocs:

- Suport al Model Analític de Gestió de la Informació i al Govern de la Dada
- Suport a l'arquitectura i models de dades mestres
- Suport a la gestió de la demanda sobre productes de dades
- Suport a l'anàlisi i presentació de dades del sistema Informacional del CTTI
- Suport a la dada dels processos crítics de gestió interna del CTTI

De manera transversal a tots els 5 blocs s'han de portar a terme accions de millora contínua del servei:

- Analitzar de manera continuada els processos, procediments, eines i serveis objecte del contracte. Identificar problemàtiques, noves necessitats, i aspectes a millorar de forma proactiva i reactiva.
- Presentar propostes de millora amb el seu corresponent anàlisi cost/benefici, la seva corresponent valoració quantitativa i qualitativa. Planificar i prioritzar les accions de millora tenint en compte l'impacte que aquestes ocasionin, i valorar el resultat de la implementació d'aquestes.

2. SITUACIÓ ACTUAL

2.1. Govern de la dada, arquitectura de dades del CTTI i visió futura d'orientació a producte

Fins a data d'avui el CTTI ha dissenyat i treballa en una **estratègia de govern de la dada** que s'ha desplegant en base a un model propi de govern de la dada fonamentat en els següents elements:

- **Mapa de dades** que permet identificar el conjunt de dades del CTTI, classificar-les en àmbits i subàmbits, determinar-ne la responsabilitat i establir-ne els nivells objectius de governabilitat i de confidencialitat.
- **Estructura organitzativa** que contempla la definició d'òrgans de govern, rols i responsabilitats i planteja els espais de treball necessaris per dur a terme un govern eficient de la dada al CTTI.
- **Catàleg de serveis** del govern de la dada que recull les activitats del Centre de Govern de la dada per definir i mantenir les polítiques de govern de la dada, assessorar en les millors pràctiques, col·laborar en la definició de solucions i executar el full de ruta d'iniciatives.

El model de govern de la dada del CTTI ha pres com a referència el model de govern de la dada de la Generalitat de Catalunya i s'ha adaptat a les particularitats de gestió de la informació que el CTTI té com a organització referent dels serveis TIC de la Generalitat de Catalunya.

El desplegament de l'estratègia s'ha concretat en el **full de ruta** que permet la identificació, ordenació i prioritització de les accions que s'han de portar a terme per tal que el CTTI esdevingui una organització on la informació sigui una actiu estratègic per a la presa de decisions.

Per assegurar i coordinar el desplegament de la seva estratègia de govern de la dada, el CTTI té constituït el **Centre de Govern de la Dada**, en endavant **CGD**. Aquesta estructura interna transversal és l'òrgan de govern de la dada, referent per a tota l'organització, presta els serveis interns en aquesta matèria i és responsable de gestionar la demanda d'iniciatives de dada, incorporar-les al full de ruta i vetllar per la seva execució. Dins del **CGD** hi ha el **Centre d'Informació**, en endavant **CI**, que desenvolupa el rol d'experts en visualització i s'encarreguen del manteniment i evolució del sistema informacional del CTTI (d'ara en endavant **l'InfoTIC**).

Aquestes estructures de govern es redefiniran dins de l'abast de la present licitació per adequar-les al correcte govern de tots els productes de dades existents.

Cal tenir en compte que l'actual arquitectura de dades del CTTI contempla dos modalitats diferents per a la incorporació de dades:

- A. Processos d'extracció, transformació i càrrega desenvolupats sobre Oracle Data Integrator (ODI), integrat amb ORACLE, processos estructurats amb diferents capes que mantenen actualitzat un data warehouse amb dades des de diferents fonts i amb formats diversos

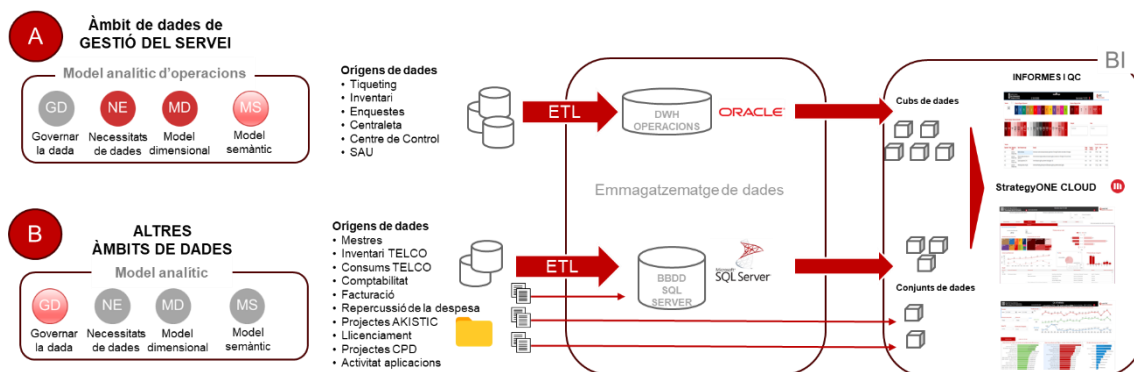
Les dades provenen de diferents sistemes per a la operació dels serveis, es carreguen a un magatzem de dades (d'ara en endavant **DW**) i arriben a **Strategy** en forma de cub de dades **OLAP**.

La present licitació no contempla la operació del servei sobre aquest origen de dades. Aquest servei es contempla en una altra licitació.

- B. Processos d'extracció, transformació i càrrega desenvolupats en **T-SQL** i **SSIS**, que s'encarreguen d'obtenir, transformar i carregar dades des de diverses fonts origen cap a bases de dades **SQL**.

Les dades provenen de la resta de sistemes d'informació que donen suport als processos de gestió interna del CTTI, es carreguen a diferents bases de dades de **Microsoft SQL** mitjançant **SSIS**. Mitjançant vistes **SQL** esdevindran conjunts de dades bidimensionals a **StrategyOne**, anomenats **CUBS**.

Aquest segon flux inclou també la incorporació de fonts de dades estàtiques (Excel, CSV...). En aquesta modalitat no es disposa d'una capa prèvia de models semàntics en forma d'estrella que pugui ser compartida per diversos QC.



L'estratègia pels propers anys es basarà en el conjunt d'eines de referència que la Generalitat de Catalunya, a través del CTTI, posa a disposició de tots els Departaments i Entitats Públiques i que en l'actualitat és la Plataforma Transversal de Dades (d'ara en endavant PTD) basada en tecnologia *Databricks*. En la següent infografia es poden veure els diferents elements que la componen:



Més informació sobre l'arquitectura de la PTD i els seus serveis es pot trobar a: <https://canigo.ctti.gencat.cat/plataformes/ptd/>

Aquesta licitació pretent donar cobertura al sistema actual i a la transició cap al model dimensional de dades allotjades a la PTD, que ha de contemplar una arquitectura "medallion" per garantir que el magatzem de dades tingui una estructura bronze, plata i or on les dades puguin ser consumides tant per els sistemes d'informació transaccionals com per eines de BI.

A més a més el CTTI té intenció d'orientar-se a **Productes de dades**, que implementi un model on els diferents Data Product Owners siguin els responsables d'aquelles dades/productes davant de l'organització. Això permetrà passar de la visió actual on un Centre de Govern de les Dades gestiona tots els recursos de la dada del CTTI a una visió on el treball de la dada es fa de manera federada i co-responsable dintre d'un marc de treball establert (que el licitador haurà de definir).

Un dels inductors d'èxit del present contracte serà com d'evolució està l'adopció de l'estratègia de producte de la dada al CTTI.

Els licitadors hauran de mostrar les seves capacitats en la definició d'aquest nou servei al mateix temps que donen suport al sistema actual i gestionen la transició al nou model.

2.2. Suport a la presentació de dades del CTTI

En l'actualitat el CI l'explota una oficina de governança on una de les seves activitats és la Presentació de Dades del CTTI amb la generació d'informes i QCs dels diferents àmbits d'informació suportats per les diferents eines del servei

A dia d'avui, el servei es presta sobre l'eina informacional **l'Infotoc (amb tecnologia del producte de Strategy)** sobre un total de 25 àmbits dels quals hi ha governats 8. Hi ha 310 indicadors distribuïts pels 120 Quadres de Comandament (d'ara en endavant QCs)/Informes que incorporen dades de 900 CUB o conjunts de dades que es gestionen de forma automàtica o manual (aproximadament un 25% de forma manual). S'ha posat en funcionament una iniciativa per tal de revisar el global de CUBS i optimitzar-los per reduir la volumetria i les funcionalitats.

A continuació detallem l'estat d'aquest àmbits de dades:

Àmbit de dades	Dada Mestra	Sistema Operacional	Àmbit Governat	Model dimensional	Model semàntic	QCs associats
Projectes		AKISTIC				
Gestió i execució del projecte		AKISTIC				1
Organització	SI	CREIXEM	SI			
Gestió de persones i organització		CREIXEM				3
Contractes administratius		GEEC / Navision	SI			
Gestió de la contractació		GEEC /CONTIC				15
Captació i formalització de necessitats		GIC				2
Estructures econòmiques	SI	Navision	SI			5
Gestió econòmica		NAVISON / Excel				39
Operativa de serveis		REMEDY		SI	SI	10
Territori	SI	REMEDY	SI			1
Comunicació		Representa				1
Govern de la dada		Sharepoint	SI			13
Catàleg	SI					1
Proveïdor	SI		SI			1
Client	SI		SI			2
Dades de referència	SI		SI			2
Documentació						
Conceptualització de solucions						
Gestió de solucions						5
Gestió de clients						3
Responsabilitat Social Corporativa						
Gestió d'instal·lacions i altres recursos						
Suport Jurídic						
Solucions de sistemes d'informació						1

Actualment s'estan treballant aspectes de millora en alguns d'aquests àmbits de dades. Es objecte d'aquest contracte donar continuïtat a les iniciatives que estiguin en curs així com engegar noves iniciatives per complementar els eixos que actualment no estan treballats i també incorporar la resta d'àmbits de dades del CTTI.

En quant a les tasques relatives a l'administració de l'eina en l'actualitat es gestionen a InfoTIC aproximadament 700 usuaris distribuïts en uns 60 grups.

Durant el curs d'aquest servei es portarà a terme la transició tecnològica del sistema informacional (Infotíc) a la tecnologia suportada en la PTD i descrita en l'apartat anterior. A mesura que es realitzin els canvis tecnològics necessaris, el servei anirà incorporant els productes de dades transformats i continuarà amb el suport descrit en el plec per garantir l'objecte del contracte amb la nova tecnologia.

Al llarg del present document es continuarà utilitzant el terme Infotíc per fer referència al sistema que proporciona la visualització analítica de la informació independentment de la tecnologia que el suporti.

3. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El servei requerit inclou els processos relacionats amb la gestió de la informació del CTTI i el seu model analític. Té com a objectius la implantació i desenvolupament del model analític per la presa de decisions suportat pel govern de la dada del CTTI, el disseny de l'arquitectura de la informació i manteniment de dades mestres, la configuració i implantació de quadres de comandament i informes sobre els productes de dades del CTTI, i el suport als processos crítics per la gestió interna del CTTI que generin i requereixen un ús intensiu de dades.

La descripció del servei s'estructura en 5 blocs:

- Suport al Model Analític de Gestió de la Informació, orientació a productes de dades i al Govern de la Dada
- Suport a l'arquitectura i models de dades mestres
- Suport a la gestió de la demanda sobre productes de dades
- Suport a la analítica i presentació de dades del sistema Informacional del CTTI
- Suport a la dada dels processos crítics de gestió interna del CTTI

De manera transversal a tots els 5 blocs s'han de portar a terme accions de millora contínua del servei:

- Analitzar de manera continuada els processos, procediments, eines i serveis objecte del contracte. Identificar problemàtiques, noves necessitats, i aspectes a millorar de forma proactiva i reactiva.
- Presentar propostes de millora amb el seu corresponent anàlisi cost/benefici, la seva corresponent valoració quantitativa i qualitativa. Planificar i prioritzar les accions de millora tenint en compte l'impacte que aquestes ocasionin, i valorar el resultat de la implementació d'aquestes.

3.1. Suport al Model Analític de Gestió de la Informació, orientació a producte de dades i al Govern de la Dada

Com ja s'ha dit en l'apartat de context, el CGD és l'estructura interna transversal que el CTTI ha constituït per tal de desplegar la seva estratègia de Govern de la dada i el model Analític de

Gestió de la Informació. L'objectiu d'aquest servei és donar suport a les activitats del CGD en el desplegament i millora contínua del model.

Les activitats que s'han de portar a terme en aquests serveis són de caràcter recurrent o sota demanda.

Activitats recurrents:

- De definició, seguiment i suport a la implementació del model d'orientació a productes de dades al CTTI i suport a les persones que acabin sent Data Product Owners. Caldrà definir indicadors que permetin fer el seguiment d'aquesta orientació a producte.
- De suport a la definició i millora sobre el model analític d'informació que ha de permetre suportar la presa de decisions del CTTI a partir de la definició d'Indicadors Claus de Negoci i la seva integració en el processos de presa de decisió en el govern dels diferents àmbits d'activitat.
- De suport a la definició, revisió i manteniment de les polítiques, normes i procediments de govern de la informació i del sistema informacional del CTTI (actualment Infotíc).
 - De suport al compliment legal i seguretat. Vetllant pel compliment normatiu en l'ús de les dades i mantenint i implementant la política de seguretat d'accés a la informació.
 - De suport a la millora de la qualitat. Definint i implementant les polítiques i les regles de qualitat associades a les dades i vetllant pel seu desplegament en les iniciatives del full de ruta i al llarg de tota l'organització.
 - De suport al desplegament de l'ètica. Definint els principis ètics del govern de la dada al CTTI i vetllant pel seu desplegament en les iniciatives del full de ruta.
- De suport a la coordinació transversal amb els diferents Data Product Owners propietaris dels productes de dades existents que puguin o no estar gestionats per altres serveis.
- De suport a l'actualització i enriquiment de l'estratègia de govern de la dada del CTTI. Assegurant el seu alineament amb l'estratègia global de l'organització i amb el model de govern de la dada establert a la Generalitat de Catalunya, basat amb DAMA/DMBOK.
- De suport al desplegament del model de govern de la dada al CTTI. Assegurant l'execució del full de ruta de govern de la dada amb un seguiment continu de les iniciatives corresponents.
- De suport a la innovació en l'ús de la dada. Identificant noves solucions i tendències del mercat en relació al govern i la gestió de la dada.
- De suport al desplegament de la cultura de la dada a l'organització. Identificant iniciatives de comunicació i formació que es puguin desenvolupar en activitats sota demanda.
- De suport al manteniment del Mapa de dades i dels catàlegs dels elements del govern de la dada: Termes de negoci, indicadors, cubs o conjunts de dades, full de ruta i quadres de comandament.
- De suport a la identificació i manteniment dels propietaris d'àmbits i de productes de dades (Data Product Owners).
- De millora contínua dels processos gestió de la dada i vetllant pel seu correcte compliment.
- D'estudi i documentació d'un àmbit de dades no governat
- Implementar mecanismes de retroalimentació per avaluar la satisfacció dels usuaris amb els productes de dades lliurats.

- Analitzar de manera continuada els processos, procediments, eines i serveis objecte del contracte. Identificar problemàtiques, noves necessitats, i aspectes a millorar de forma proactiva i reactiva.

3.2. Suport a l'arquitectura i models de dades mestres

L'objectiu del servei es garantir que el CTTI disposi d'una arquitectura de dades que doni cobertura a les necessitats d'explotació d'aquestes dades a qualsevol nivell de l'organització.

Aquesta arquitectura ha de permetre posar al centre l'arquitectura tècnica que aporta la PTD garantint una ingesta, un emmagatzemament i un modelatge de dades robust, escalable i alineat amb les necessitats del CTTI, incloent-hi la gestió contínua de les dades mestres, la qualitat i la seguretat de les dades.

Aquest servei ha de donar resposta al manteniment i creació de models dimensionals i models semàntics, necessaris per a una explotació eficient de les dades del CTTI.

L'abast d'aquest servei contempla totes les dades dels sistemes d'informació, processos i serveis de suport a la gestió interna del CTTI, la relació dels quals es troba en l'annex 2.

Les activitats que s'han de portar a terme en aquest servei poden ser de caràcter recurrent o sota demanda.

Activitats recurrents:

- De suport al disseny de l'arquitectura de dades necessària per integrar dades de diferents fonts i assegurin consistència i escalabilitat
- De construcció i modelat de nous blocs de dades per donar resposta a les necessitats del CTTI. Implementar dels models dimensionals de taules de fets i dimensions i els processos d'ingesta i transformació de dades corresponents.
- De disseny i construcció de models semàntics a la tecnologia requerida (PTD,...) que incorporin els indicadors més rellevants associats als blocs de dades. Preparar conjunts optimitzats de dades per al consum analític o operatiu en nous projectes.
- D'implementació de nous procediments d'ingesta i/o transformació de dades.
- De suport al manteniment i evolució dels models dimensionals i models semàntics de les dades del CTTI.
- D'assessorament en la interoperabilitat entre sistemes heterogenis per facilitar l'accés unificat a les dades mestres.
- De suport a la migració de dades del CTTI cap a la PTD per garantir la correcta construcció dels models dimensionals i semàntics en la plataforma de dades del sistema informacional.
- De suport a la gestió de la demanda de nous productes de dades. Definint els requisits de les iniciatives d'incorporació de nous blocs de dades i indicadors per tal que es puguin desenvolupar.
- De manteniment permanent de les dades mestres (MDM) segons les especificacions dels propietaris, amb la qualitat necessària per tal que siguin consumides pels diferents sistemes d'informació que les usen.
 - Garantir la correcta execució dels processos d'actualització de les dades mestres.

- Implementar processos de validació i neteja per mantenir la qualitat de les dades mestres
- Garantir l'ús de les dades mestres en tots els sistemes d'informació del CTTI amb la gestió i manteniment dels processos de desplegament associats.
- De suport a la millora dels processos vinculats a la dada mestra, tant en la seva construcció, manteniment i ús.
- De disseny i construcció de noves dades mestres
- Elaboració i manteniment de la documentació detallada dels models de dades i arquitectures per facilitar-me la gestió i l'ús.
- De detecció de millores i evolució de l'arquitectura de dades del CTTI.

3.3. Suport a la gestió de la demanda sobre productes de dades

L'objectiu d'aquest servei és la gestió de tota la demanda d'Informació dels diferents àmbits del CTTI. És el servei que centralitza totes les peticions, iniciatives, actuacions relatives a productes de dades a facilitar a l'organització.

Activitats recurrents:

- De suport a la gestió de la demanda global sobre el Centre d'Informació.
 - Recollir les necessitats de dades de les diferents direccions del CTTI
 - Analitzar els requisits dels usuaris interns per identificar demandes de productes de dades (informes, quadres de comandament, etc.).
 - Col·laborar en la prioritització de les iniciatives a executar dins del àmbit del servei segons els criteris alineats amb els objectius estratègics del CTTI
 - Identificar quines activitats sota demanda seran necessàries per a donar-los resposta, ja siguin de govern d'un àmbit de dades, construcció de models de dades, creació de quadres de comandament i informes o d'analítica avançada.
 - Recollir i fer el seguiment sobre les incidències, peticions de canvis menors, i errors sobre tots els informes del sistema informacional (actualment Infotíc)
- Proposar l'acceptació de les iniciatives a portar a terme que permetin escalar els productes de dades segons les necessitats futures de l'organització
- Dotar al servei d'un sistema de mesura, seguiment i auditoria de l'activitat sobre les peticions que es realitzin així com a la utilització dels diferents Quadres de Comandament i productes de dades que es produeix en el sistema informacional del CTTI (actualment Infotíc)
- De suport a la coordinació a la demanda sobre productes de dades gestionats des d'altres serveis, servint com a punt únic de gestió de la demanda d'informació

3.4. Suport a la analítica i presentació de dades del sistema Informacional del CTTI

L'objectiu d'aquest servei és el disseny, configuració, implantació i manteniment d'informes i quadres de comandament que donin resposta al model analític d'informació i a les necessitats d'anàlisi i visualització de dades del CTTI. En endavant, les sigles QC es referiran a quadres de comandament i informes.

Les activitats que s'ha de portar a terme en aquests servei son ser de caràcter recurrent o sota demanda.

Activitats recurrents:

- De suport a la conceptualització i dinamització de l'InfoTIC com a punt únic d'accés a la informació del CTTI. Realitzant accions de comunicació i suport a l'usuari en l'ús de les eines i els QC.
- Establir un sistema per identificar els quadres de comandament que són validats pels Data Product Owners (i que tenen un "segell de validació"). Igualment, promoure que els productes de dades que hi ha a la PTD poden ser reutilitzables, tot i que només són vàlides en cas de discrepància les dades que hi ha als QC que tenen un "Segell de validació".
- De suport en el disseny i creació de noves visualitzacions de dades (QCs) que siguin clares, interactives i orientades a la presa de decisions.
- De suport a la gestió de la demanda de dades. Definint els requisits de les iniciatives de construcció de QC així com les d'anàlítica avançada per tal que es puguin desenvolupar.
- De definició i manteniment de les polítiques d'estil per la configuració de les visualitzacions de dades (QCs)
- De suport al manteniment i millora continua dels QC publicats a InfoTIC.
 - Realitzar les accions de modificacions i correccions dels QCs publicats aprovades per la Gestió de la demanda
 - Analitzant els QCs publicats per detectar possibles millores per potenciar l'ús de les dades, resolent les incidències reportades i proposant noves formes de visualització de la informació si s'escau.
- De suport en l'ús de dades als projectes sota demanda de construcció o modificació dels QCs, ja sigui dades existents o noves.
- Donar suport en l'optimització de consultes a bases de dades per millorar el rendiment i l'eficiència de l'extracció d'informació.
- D'extraccions de dades que responen a necessitats puntuals i específiques del negoci.
- Planificar la distribució dels QCs en els terminis establerts i periodicitat acordada.
- Proporcionar al Govern de la Dada la informació necessària per mantenir el diccionari d'indicadors i el catàleg d'informes.
- De suport a la definició de nous indicadors.
- De suport a la qualitat de la informació:
 - Analitzar la coherència dels QCs a nivell de dades i estructura de la informació per al seu consum.
 - Validar les dades, analitzant l'origen, contrastant amb altres fons d'informació i comprovant amb tots els mitjans disponibles la veracitat de les dades presentades.
 - Reportar els errors en les dades.
 - Proposar i aplicar mesures correctores davant les incoherències o errades detectades des de la validació dels informes.
- Oferir tallers al CTTI sobre tècniques de visualització de dades i bones pràctiques.

3.5. Suport a la dada dels processos crítics de gestió interna del CTTI

L'objectiu d'aquest servei és governar i tenir un seguiment sobre l'execució dels processos crítics de la gestió interna del CTTI de generació de dades per l'elaboració d'informes. Els processos de càrrega s'han de fer tenint en compte l'arquitectura de referència de la PTD

Activitats recurrents genèriques:

- De suport a la gestió, manteniment i millora dels processos de càrrega de les dades dels serveis no operatius que presta el CTTI a InfoTIC.
- Caldrà realitzar les tasques necessàries per assegurar la correcta càrrega de les dades, en temps i forma, i detectar i resoldre incidències de manera proactiva.
- Automatitzar els fluxos de dades existents a partir d'implementar solucions d'automatitzacions de la recollida i processament de dades relacionades amb processos crítics per reduir les manualitats.
- Monitoritzar els processos d'ingestes de dades en el sistema informacional per avaluar el rendiment intern i visualitzar el grau d'actualització dels productes de dades.
- Assessorar sobre la identificació i mitigació de riscos relacionats amb la qualitat o disponibilitat dels productes de dades
- Donar suport a la coordinació entre les àrees del CTTI i proveïdors que aporten dades al sistema InfoTIC.

Els processos de gestió interna que necessiten d'aquest acompanyament son:

- La Gestió Econòmica
- La Gestió de la Compra
- La Gestió dels Recursos Humans
- La Gestió dels Projectes
- La Gestió d'altres fonts d'informació
- La Gestió d'accés a la informació

3.5.1. La Gestió econòmica

Alguns dels processos vinculats a la gestió econòmica i financera del CTTI requereixen un ús intensiu i compartit de dades que es visualitzen a través d'InfoTIC.

Aquests processos recullen informació de diversos orígens, ja siguin sistemes operacionals o fulls de càlcul que s'incorporen com a conjunts de dades a InfoTIC per a relacionar-los i ser compartits amb tots els agents implicats en el procés a través de QCs també publicats a InfoTIC.

- Procés econòmic d'inici d'any → contempla activitats de suport a les dades vinculades a les tasques comptables i administratives necessàries per obrir un nou exercici econòmic, establint pressupostos, plans financers i registrant els saldos inicials.
- Anàlisi de proveïdors → contempla activitats de suport a les dades vinculades a les tasques per a avaluar la salut financera i el compliment de pagament a proveïdors
- Facturació a clients → contempla activitats de suport a les dades vinculades a les tasques per garantir l'enviament i seguiment de factures el seu registre i el cobrament corresponent.

- Elaboració de les ràtios economicofinanceres → contempla activitats de suport per a la consolidació de la informació necessària per actualitzar els indicadors que mesuren la salut financera, la rendibilitat, la liquiditat i l'eficiència operativa del CTTI per facilitar la presa de decisions.
- Procés econòmic de tancament mensual → contempla activitats de suport a la consolidació de les dades d'ingressos, despeses i transaccions d'un mes per a generar els QCs financers associats
- Gestió de plurianuals → contempla activitats de suport a les dades vinculades a la despesa compromesa que s'ha d'executar durant més d'un període pressupostari per garantir la prestació dels serveis
- Procés econòmic de tancament anual → contempla activitats de suport a les dades vinculades a les tasques comptables per consolidar, revisar i presentar els resultats financers al final de l'exercici econòmic anual.
- Gestió dels inductors vinculats al model de relació → contempla activitats de suport a les dades vinculades al càlcul i assignació dels costos associats als serveis tecnològics prestats, assegurant una gestió eficient i transparent.

Les activitats que s'ha de portar a terme en aquests servei son de caràcter recurrent i estan orientades a donar suport als responsables funcionals de cada procés en la recollida d'informació, el seu processament i publicació a l'infoTIC.

- Identificar, conèixer, documentar i crear i mantenir els conjunts de dades i les mètriques associades a cada procés
- Identificar, conèixer, documentar i crear i mantenir els QCs associats a la visualització de la informació vinculada a cada procés
- Identificar oportunitats de millora, automatització i optimització dels processos amb l'ús i visualització de les dades
- Promoure accions i procediments perquè les dades estiguin actualitzades en el temps i la qualitat definides pels referents funcionals.

3.5.2. La Gestió de la compra

Alguns dels processos vinculats a la gestió de la compra del CTTI requereixen un ús intensiu i compartit de dades que es realitza través d'infoTIC.

Aquests processos recullen informació de diversos orígens, ja siguin sistemes operacionals o fulls de càlcul que s'incorporen com a conjunts de dades a InfoTIC per a relacionar-los i ser compartits amb tots els agents implicats en el procés a través de QCS també publicats a InfoTIC.

- Seguiment d'iniciatives de compra estratègiques: contempla les activitats de suport a les dades vinculades a la monitorització i seguiment dels processos de licitació identificats com a crítics per l'assoliment dels objectius estratègics del CTTI
- Seguiment dels contractes per a proveir els serveis transversal: contempla les activitats de suport a les dades vinculades a l'execució dels contractes de serveis com ara el manteniment d'aplicacions, el lloc de treball, la connectivitat...
- Seguiment sobre Instruments de Compra (Acords Marc, Sistema Dinàmic d'Adquisició...).

Les activitats que s'ha de portar a terme en aquests servei son ser de caràcter recurrent i estan orientades a donar suport als responsables funcionals de cada procés en la recollida d'informació, el seu processament i publicació a l'infoTIC.

- Identificar, conèixer, documentar i crear i mantenir els conjunts de dades i les mètriques associades a cada procés
- Identificar, conèixer, documentar i crear i mantenir els QCs associats a la visualització de la informació vinculada al procés
- Identificar oportunitats de millora, automatització i optimització del procés amb l'ús i visualització de les dades
- Promoure accions i procediments perquè les dades estiguin actualitzades en el temps i la qualitat definides pels referents funcionals.

3.5.3. La Gestió dels Recursos Humans

Alguns dels processos vinculats a la gestió dels recursos humans del CTTI requereixen un ús intensiu i compartit de dades que es realitza través d'infoTIC.

Aquests processos recullen informació de diversos orígens, ja siguin sistemes operacionals o fulls de càlcul que s'incorporen com a conjunts de dades a InfoTIC per a relacionar-los i ser compartits amb tots els agents implicats en el procés a través de QC també publicats a InfoTIC.

- Dades sobre l'Enquesta de Clima laboral
- Dades sobre l'estructura organitzativa
- Dades laborals i sobre les dedicacions dels professionals que treballen pel CTTI

Les activitats que s'ha de portar a terme en aquests servei son ser de caràcter recurrent i estan orientades a donar suport als responsables funcionals de cada procés en la recollida d'informació, el seu processament i publicació a l'infoTIC.

- Identificar, conèixer, documentar i crear i mantenir els conjunts de dades i les mètriques associades a cada procés
- Identificar, conèixer, documentar i crear i mantenir els QCs associats a la visualització de la informació vinculada a cada procés
- Identificar oportunitats de millora, automatització i optimització dels processos amb l'ús i visualització de les dades
- Promoure accions i procediments perquè les dades estiguin actualitzades en el temps i la qualitat definides pels referents funcionals.

3.5.4. La Gestió dels Projectes

Alguns dels processos vinculats a la gestió dels projectes del CTTI requereixen un ús intensiu i compartit de dades que es realitza través d'infoTIC.

Aquests processos recullen informació de diversos orígens, ja siguin sistemes operacionals o fulls de càlcul que s'incorporen com a conjunts de dades a InfoTIC per a relacionar-los i ser compartits amb tots els agents implicats en el procés a través de QC també publicats a InfoTIC.

- Dades sobre els projectes gestionats amb les eines de gestió de projectes del CTTI

Les activitats que s'ha de portar a terme en aquests servei son ser de caràcter recurrent i estan orientades a donar suport als responsables funcionals de cada procés en la recollida d'informació, el seu processament i publicació a l'infoTIC.

- Identificar, conèixer, documentar i crear i mantenir els conjunts de dades i les mètriques associades a cada procés
- Identificar, conèixer, documentar i crear i mantenir els QCs associats a la visualització de la informació vinculada a cada procés
- Identificar oportunitats de millora, automatització i optimització dels processos amb l'ús i visualització de les dades
- Promoure accions i procediments perquè les dades estiguin actualitzades en el temps i la qualitat definides pels referents funcionals.

3.5.5. La Gestió d'altres fonts d'informació

Contemplar la futura incorporació d'informació d'altres processos no detallats en els apartats previs i que puguin convertir-se en rellevants segons el model analític de la informació i de la demanda d'informació del CTTI.

3.5.6. La gestió d'accés a la informació

Alguns dels processos vinculats a la gestió de la informació i prestació dels serveis TIC requereixen una gestió de l'ús intensiu i compartit de dades que es realitza a través de les eines del CTTI.

L'objectiu d'aquest àmbit de serveis és assegurar que els recursos i sistemes que donen suport als processos estan disponibles, funcionen correctament i evolucionen funcionalment i tècnicament per contribuir a la millora contínua d'aquests processos.

Els sistemes a administrar són:

- **InfoTIC:** és el sistema informacional del CTTI, és a dir, el sistema de generació d'informació per a la presa de decisions. En l'InfoTIC les dades s'emmagatzemen, es transformen i s'integren amb l'objectiu de posar-les en context, analitzar-les i presentar-les per a facilitar la presa de decisions.
- **Eines de contingència Govern de la Dada:** (dintre de l'entorn O365) es tracta de desenvolupaments a mida pel manteniment del glossari de govern de la dada (termes, indicadors, quadres de comandament, etc.) i per la càrrega de dades a la base de dades d'InfoTIC. Caldrà evolucionar el govern de les dades del CTTI cap a les eines corporatives basades amb el fabricant Informatica
- **Eines de suport de la gestió de la dada:** es tracta de desenvolupaments a mida per depuració, càrrega de dades i altres accions. Aquestes eines caldrà anar-les migrant cap a la PTD
- **Eines de gestió de les dades mestres:** eines que disposa actualment el CTTI per la l'administració i manteniment de les dades mestres de l'organització, que permeten tota la gestió de la dada mestra i distribuir-la a tots els sistemes que la necessiten.

Els sistemes actuals poden evolucionar en el futur segons el desplegament d'eines transversals de govern de la dada que està realitzant la Generalitat. En el moment que

s'adoptin aquestes eines, l'adjudicatari haurà de realitzar les activitats d'administració i operació que pertoquin per realitzar les tasques objecte d'aquests serveis.

La gestió d'accés a la informació ha de donar suport a l'administració i operació de les eines esmentades i serà el responsable de l'administració i configuració d'aquests sistemes d'informació, podent assumir l'administració d'altres eines que apareguin com a conseqüència de la millora contínua o evolució de les eines del CTTI destinades a l'execució dels serveis d'aquest plec.

Les principals activitats referents a l'administració i operació d'aquestes eines són:

Activitats recurrents de suport entre d'altres:

- Identificar, documentar, registrar i fer seguiment de la implementació de les necessitats d'evolutius associats a la millora i automatització dels processos amb els sistemes d'informació, definint nous requisits, parametritzant les eines i supervisant la implementació dels evolutius.
- Gestionar les incidències en les eines, corregint parametritzacions i fent una gestió proactiva d'incidències interactuant, si escau, amb els equips tècnics involucrats per assegurar la seva resolució.
- Gestionar els usuaris que accedeixen a les diferents eines (polítiques d'accés, altes, baixes, definició de grups, seguretat, gestió de permisos, anàlisi d'ús...).
- De suport i distribució dels QCs al grup de distribució pertinents,
- Definir processos i documentar les instruccions d'operació i administració de les eines.
- Optimitzar els processos d'administració i operació de les eines per reduir el temps dedicat a aquestes tasques.
- De suport a l'evolució de les eines que sostenen els sistemes o productes informàtics sobre els quals s'han desenvolupat els sistemes del CTTI o serveixen d'emmagatzematge de les dades que es contemplen en aquest. Realitzant proves de regressió i funcionament dels QC per garantir que els canvis de versió de les tecnologies de base no han afectat a l'accés a la informació.
- Operar les interfícies d'intercanvi d'informació existents en les diferents eines administrades.
- Suport i validacions associades als canvis de versió de les eines del servei.
- Preparar, processar i/o adaptar les dades de diferents fonts d'informació (Fitxers Excels, Cvs, Accés o altres formats) per incorporar a les eines del servei per la seva posterior explotació.
- Mantenir les càrregues de dades i vetllar per rebre les dades en el temps i formats requerits.
- Tasques d'administració del servei: inventari d'informes, destinataris, gestió de permisos, etc.
- Extraccions d'informació sota demanda.
- Operar les interfícies d'intercanvi d'informació existents en les diferents eines administrades.

- Proposar proactivament millores en les eines utilitzades per obtenir una millora contínua en el servei i una permanent adequació a l'evolució de les eines del CTTI destinades a l'execució dels serveis d'aquest plec.

4. RESUM DELS LLIURABLES MÍNIMS REQUERITS

4.1. Fases del Servei

Els licitadors hauran de presentar un pla de servei que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:

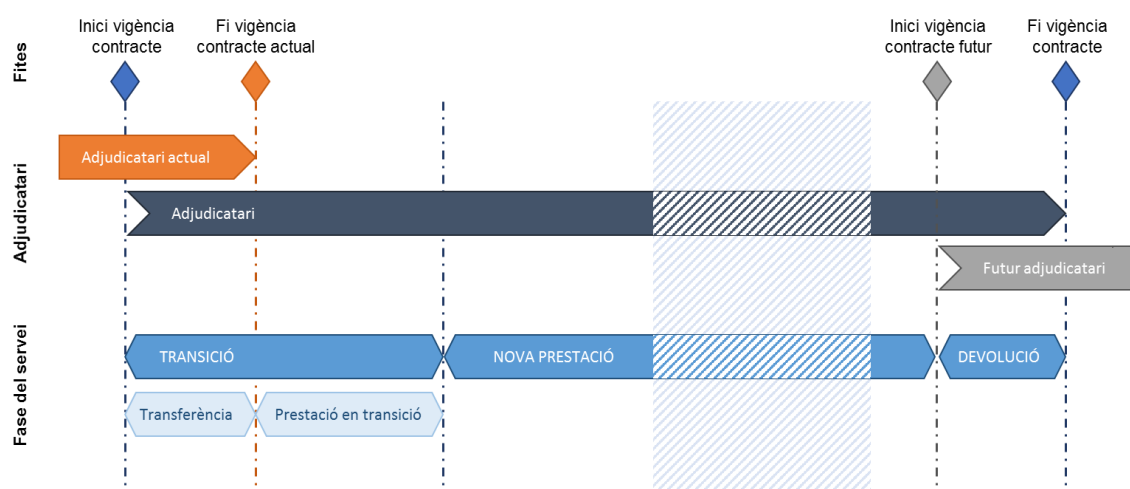


Figura 1: Fases del Servei

Prestació Actual: En aquesta fase opera únicament l'adjudicatari actual i s'apliquen els ANS actuals.

- **FASE 1: TRANSICIÓ:** És el període que va entre l'entrada en vigor del contracte i el moment d'aplicació dels ANS fixats en el nou contracte.

La transició s'estendrà durant un màxim de 3 mesos des de la data de signatura del contracte, si bé les ofertes podran reduir aquest termini.

La transició es considerarà finalitzada quan sigui aprovada pel CTTI.

Durant la transició es duran a terme les següents activitats:

- **Transferència:** El nou adjudicatari es posarà en contacte amb l'actual proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació. En aquest moment, l'adjudicatari actual continua realitzant la prestació del servei i assolint els ANS actuals. Aquesta fase durarà com a màxim 2 setmanes des de la data de signatura del contracte.
- **Prestació en transició:** El nou adjudicatari comença a prestar el servei amb els seus propis mitjans i s'inicia la facturació. Durant la mateixa, el nou adjudicatari serà l'únic responsable de la prestació del servei.

Durant la fase de transició el nou adjudicatari realitzarà en paral·lel la posada en marxa de les diferents actuacions orientades a fer més eficient el seu model de gestió intern.

En cas de no poder completar la transició d'un servei en el temps previst, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de transició del servei en qüestió. En aquest cas, el nou adjudicatari assumirà les despeses necessàries per a la continuïtat del servei per part de proveïdor actual fins a la correcta transició, sense que això suposi cap cost addicional pel CTTI.

- **FASE 2: NOVA PRESTACIÓ:** Un cop finalitzada la fase de Transició, el nou adjudicatari haurà de continuar realitzant les mateixes tasques que va començar des de l'inici de la prestació en transició. A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels nous ANS, incloses les activitats pendents provinents del contracte anterior.

- **FASE 3: DEVOLUCIÓ:** En aquesta fase l'adjudicatari és responsable del servei i s'apliquen els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el futur proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació.

4.2. Lliurables del seguiment del servei

L'adjudicatari haurà de presentar un model de seguiment del servei d'aquest contracte, d'acord amb els indicadors de compliment que s'especifiquen a l'apartat l'Annex. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

L'adjudicatari realitzarà, com a mínim, els següents informes:

- Un informe de gestió dels serveis desenvolupats, amb indicació de les activitats realitzades i les previstes realitzar, les volumetries globals d'activitat, els riscos, i com a mínim els indicadors de compliment especificats a l'Annex, complementats amb altres indicadors que permetin avaluar la correcta execució del servei.
- Un informe de dedicacions en les activitats i iniciatives del servei segons els 5 components del servei, per tal de poder avaluar la distribució dels esforços, equilibrar càrregues de treball i eficientar el servei al CTTI.
- Un informe de gestió de la demanda estructurat per iniciatives registrades i pendent, iniciatives en curs, i iniciatives finalitzades. Haurà d'incloure una evolució temporal de la demanda informacional del servei i de les activitats recurrents estructurada per productes de dades.
- Un informe d'accions de millora de les activitats del servei, en què es detallaran les accions de millora proposades amb informació rellevant per a la seva gestió (per exemple, el benefici previst obtenir, el termini d'implantació, etc.). Per cada millora implantada s'establirà, sempre que sigui possible, un indicador que s'afegirà a l'informe de gestió dels serveis.

La periodicitat de tots els informes serà mensual, quant al seguiment de les activitats, dedicacions i la implantació de les millores. La presentació de les propostes de millora es farà com a mínim de forma semestral.

És requeriment necessari la validació dels lliurables per part del CTTI per a l'assoliment de les fites de facturació.

5. EQUIP DE TREBALL

L'adjudicatari haurà de presentar un esquema organitzatiu correctament dimensionat que asseguri la implementació aquest servei.

L'equip haurà s'ha de formar com a mínim amb les següents dedicacions de perfils, distribuïts entre els diferents components del servei:

Perfil	FTE's
Service Manager Junior	0,5
Analista de Dades	1
Consultor	2
Consultor BI	3,5
Consultor Tècnic BI	1
	8

Els licitadors hauran d'incloure a la seva proposta l'organització i l'equip que posarà a disposició del contracte juntament amb les funcions que aquests realitzaran.

A la proposta, el licitador haurà de detallar exhaustivament tant l'estructura orgànica de prestació del servei, així com la relació de funcions tenint present les mínimes definides en el plec.

Les funcions principals mínimes dels membres de l'equip tècnic seran les següents:

5.1.1. Service Manager Junior

Realitzarà les següents funcions principals:

- Dissenyar, implementar i mantenir els processos del servei, assegurant que compleixi els requisits acordats amb el CTTI
- Interlocució amb els responsables del CTTI, mantenir una comunicació constant amb responsable del CTTI i informar sobre l'estat del servei, riscos i avenços a nivell de tot el servei
- Fer el seguiment i reporting operatiu de tot el servei.
- Gestionar els riscos del servei.
- Definir KPI's d'avaluació del servei u de mesura del rendiment del sistema informacional.
- Coordinació de l'equip

- Planificació del servei perquè realitzi en mètode, temps i garantir-ne la qualitat i executant les accions corresponents a:
 - D'assignar responsables per peticions de treball, avaluar els costos i calendaris d'execució.
 - Que les activitats implicades es portin a terme en mètode, temps i garantir-ne la qualitat.
 - Que la documentació de seguiment es porti a terme i contempli, com a mínim, una visió de les activitats realitzades i pendents i una gestió de riscos
 - Que la solució proporcionada compleix amb els requisits establert i entregar-la al CTTI per a que en pugui fer l'acceptació.
 - Que es realitzi el correcte traspàs, de la solució i la documentació associada, a la resta de l'equip que pertorqui.
 - De documentar els aprenentatges per a futurs projectes.
- Promoure la implantació de mesures de millora pel servei

5.1.2. Consultor

Realitzarà les següents funcions principals:

- Establir, implementar i mantenir les polítiques de govern de dades, incloent-hi regles per a la qualitat de les dades, la privacitat, la seguretat i el compliment normatiu.
- Mantenir els rols de Data Owners i Data Stewards dels diferents àmbits i catàleg de dades, i supervisar el seu compliment per evitar riscos com la duplicació o la inconsistència de responsabilitats.
- Desenvolupar i mantenir un catàleg centralitzat de dades que inclogui metadades (descripcions, fonts, tipus de dades), llinatges (origen i transformacions de les dades) i glossaris tècnics.
- Acompanyar als diferents àmbits de dades del CTTI en el procés de identificació i definició dels termes de negoci, indicadors i conjunts de dades
- Treballar estretament amb els consultors BI per identificar fonts de dades fiables del catàleg, assegurant que les dades usades en quadres de comandament siguin precises, completes i actualitzades
- Proporcionar guies als consultors BI sobre com utilitzar el catàleg de dades per evitar silos, millorar la traçabilitat en els quadres de comandament i incorporar govern de dades en el disseny de visualitzacions

5.1.3. Analista de dades

Realitzarà les següents funcions principals:

- Realitzar el modelatge dimensional, destinat a suportar les necessitats de consulta dels usuaris finals.

- Supervisar la integració de dades i verificar que els processos ETL suportin l'arquitectura actual i futura.
- Entendre les necessitats del negoci per definir model de dades escalable, eficient i alineada amb els objectius del projecte.
- Gestionar i mantenir models semàntics en les eines d'intel·ligència de negoci (BI) assegurant la correcta definició i relació de les dades.
- Planificar i implementar d'arquitectures de dades robustes i escalables per suportar grans volums de dades provinents d'entorns del diferents entorns on estan les dades.
- Suport als mecanismes per assegurar la qualitat, integritat i consistència de les dades carregades.
- Definir i documentar metadades, incloent la traçabilitat dels processos ETL i la relació entre les fonts d'origen
- Dissenyar i construir una arquitectura flexible que pugui evolucionar cap a entorns de Big Data com la PTD (Databricks).
- Col·laborar amb enginyers de dades i desenvolupadors de ETL, assegurant que els processos implementats siguin coherents amb el model dimensional i els objectius del projecte.
- Comunicar els principis de l'arquitectura de dades a altres equips, com analistes de dades o usuaris finals.
- Col·laborar amb el Centre de Govern de la Dada per assegurar que l'arquitectura compleixi amb els estàndards definits al catàleg de serveis.

5.1.4. Consultor BI

Realitzarà les següents funcions principals:

- Col·laborar, recollir i analitzar amb els equips de negoci per entendre els seus requeriments i traduir-los en mètriques i QCs.
- Desenvolupar informes, quadres de comandament i visualitzacions interactives amb eines d'intel·ligència de negoci (BI) que disposi el CTTI, seguint les millors pràctiques de disseny i usabilitat.
- Habilitats de comunicació per explicar la narració i objectiu dels QdC's i les visualitzacions als usuaris finals o altres interlocutors.
- Creació i manteniment de documentació associada a cada QCs.
- Preparar documentació i realitzar activitats de difusió i comunicació.
- Proposar millores en els processos actuals de gestió de les dades del CTTI.
- Coordinació de les tasques de gestió operativa i d'interlocució amb els usuaris.
- Aportar coneixement en el govern de les dades i en la gestió de la informació.
- Assessorar en la definició de l'estratègia del govern de la dada del CTTI.

- Elaborar les estratègies de comunicació i gestió del canvi per assolir una organització data-driven.
- Adquirir i aplicar el coneixement del negoci del CTTI en l'elaboració dels quadres de comandament i anàlisis qualitatives.
- Identificar oportunitats de millora, automatització i optimització dels processos amb l'ús i visualització de les dades
- Executar activitats de suport a les càrregues de dades vinculades a la gestió dels processos descrits en l'apartat 3.5

5.1.5. Consultor tècnic de BI

Realitzarà les següents funcions principals:

- Donar suport a l'equip en l'operativa i la gestió del servei
- Gestionar les incidències en les eines, corregint parametritzacions i fent una gestió proactiva d'incidències interactuant, si escau, amb els equips tècnics involucrats per assegurar la seva resolució.
- Identificar i fer el seguiment de les diferents iniciatives d'implementació de dades sobre les eines del servei.
- Donar suport i distribució dels QCs al grups de distribució pertinents,
- Aportar coneixement especialitzat sobre el funcionament i ús de les eines del servei.
- Optimitzar i automatitzar els processos d'administració i configuració de les eines del servei.
- Elaborar documentació tècnica.
- Realitzar proves de validació.
- Assegurar la generació dels QCs programats.
- Assegurar la disponibilitat i la qualitat de les dades.
- Tasques d'administració del servei: inventari d'informes, destinataris, gestió de permisos, etc.
- Extraccions d'informació sota demanda.
- Operar les interfícies d'intercanvi d'informació existents en les diferents eines administrades.
- Optimitzar els processos d'administració i operació de les eines per reduir el temps dedicat a aquestes tasques.
- Identificar oportunitats de millora, automatització i optimització dels processos tècnics sobre les càrregues de dades
- Executar activitats de suport a les càrregues de dades vinculades a la gestió dels processos descrits en l'apartat 3.5

Tot els recursos que participin en aquest servei han de complir els següents requeriments:

- Domini de llenguatge SQL per gestionar taules, vistes i consultes al base de dades relacionals.

A la proposta, el licitador haurà de detallar exhaustivament tant l'estructura orgànica de prestació del servei, així com la relació de funcions i la quantitat d'hores anuals per perfil previstes que formarà cada unitat classificant-les per la seva experiència professional.

Les funcions descrites a continuació són comunes a tots els serveis d'aquest contracte:

- Proactivitat en proposar millores en els productes utilitzats, utilització de funcionalitats, metodologies, procediments i QCs en línia amb l'evolució tecnològica del CTTI i en emprar les millors pràctiques del mercat per millorar el servei.
- Vetllar per la cohesió interna de l'equip i l'estreta col·laboració amb els integrants i responsables de la resta de serveis de suport al CTTI, i els equips implicats en el procés, servei i àmbit.
- Gestionar els recursos establint un pla de formació permanent, metodològic i tècnic quant a l'ús de les eines, metodologies, estàndards ... necessàries per a la prestació del servei i al coneixement dels sistemes de la Generalitat de Catalunya.
- Col·laborar en l'elaboració i manteniment tota la documentació necessària per la correcta execució del servei.
- Mantenir en un repositori del CTTI tota la documentació que sigui la referència de coneixement per a tota l'oficina (procediments i instruccions operatives, diari d'operació, accions planificades, documentació dels serveis, manuals de les eines ...).
- Complir amb els estàndards de seguretat del Marc Normatiu de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya que apliquin a les activitats del contracte.
- Garantir que tot el personal sigui conscienciat i rebi formació del marc normatiu de seguretat de la informació de la Generalitat de Catalunya i els procediments de seguretat que li siguin d'aplicació.
- Vetllar per la qualitat del servei prestat
- Vetllar per un bon ambient de treball
- Gestionar les incidències, consultes, peticions i canvis de les eines del servei

6. EINES I LLICÈNCIES

Tot seguit es llisten les eines i els productes que les suporten, així com el llicenciament necessari a aportar per l'adjudicatari.

Grup d'eines	Eina	Producte	Llicenciament necessari de l'adjudicatari
Sistema d'intel·ligència de negoci	InfoTIC	Microstrategy (des de febrer de 2025 Strategy)	Administració i autoservei
Gestió de tasques i evolutius	CSTD	JIRA de Atlassian	Gestió de tasques

Manteniment de glossari de govern de la dada	Sharepoint PowerApps	Office 365 de Microsoft	Creació i manteniment dels espais i aplicacions
Execució de processos de càrrega	PowerAutomate	Office 365 de Microsoft	Creació i manteniment dels automatismes
Informes	PowerBI	PowerBI de Microsoft	Creació i manteniment d'informes
Intranet CTTI	TEUA	Sharepoint de Microsoft	-

El licitador haurà d'indicar a la proposta, a l'apartat de solució operativa del servei requerit, quantes llicències i de quin tipus es farà càrrec.

S'hauran de complir els següents condicionants:

- L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades pel CTTI en les condicions que aquest estableixi.
- L'adjudicatari es farà càrrec (en cas que hi hagi) dels costos associats a l'ús per part de l'oficina d'aquestes eines (accés, llicenciament, integració, etc..).
- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords de nivell del servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè el CTTI pugui analitzar la conveniència de la seva implantació.
- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat el CTTI. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- El CTTI podrà incorporar noves eines o evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte. En qualsevol cas, es donarà un preavís d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implantació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat dels treballs. El CTTI no tindrà en consideració cap informació que no estigui continguda en les eines que determini el CTTI.
- La correcta actualització de la informació és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació es considerarà un defecte del propi servei.

Per aquelles eines que ja estan disponibles, l'adjudicatari es compromet a utilitzar-les adequadament una vegada finalitzat el període de transició. Per a les noves eines que el CTTI implementarà, el CTTI comunicarà el full de ruta d'aquestes, i l'adjudicatari s'adaptarà planificadament en un termini de 2 mesos, a partir de la data de la comunicació formal de la implantació.

7. Condicions d'execució generals dels contractes específics

L'adjudicatari haurà de complir amb les condicions detallades a l'annex "Condicions d'execució generals dels contractes específics", que s'adjunta a aquest PPT, atenent a la categoria associada a l'objecte d'aquesta contractació, sempre en el benentès que no contradiguin tot allò establert al propi PPT i al contingut del document de la invitació, els quals prevalen per sobre del mateix.

Nom i cognoms: Xavier Milà Vidal

Càrrec: Director de Divisió de Talent, Planificació i Suport